OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

# PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

## INFORME SEPTIEMBRE 2023

**OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

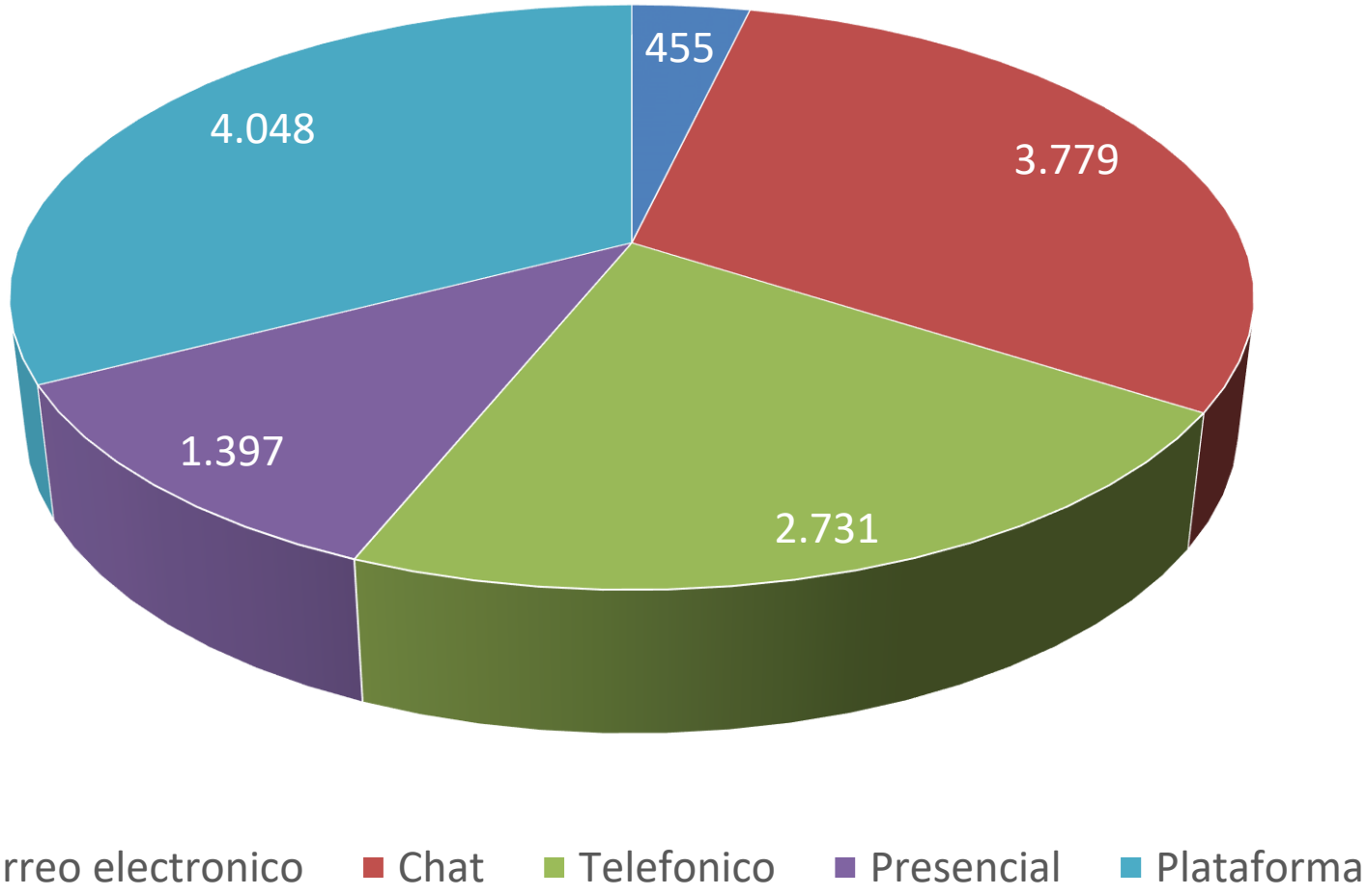
# SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

# PQRSDF radicadas por canal = 12.410

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Canal | Septiembre | Porcentaje |
|---|---|---|
| Plataforma | 4.048 | 33% |
| Chat | 3.779 | 30% |
| Telefónico | 2.731 | 22% |
| Presencial | 1.397 | 11% |
| Correo electrónico | 455 | 4% |
| **Total** | **12.410** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG




Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

# Nivel Central de la Superintendencia de Notariado y Registro

## Canal Virtual - Plataforma

# PQRSDF radicadas por medio del Canal Virtual – Plataforma - Nivel Central = 2.066

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Dependencia del Nivel Central | Radicadas | Finalizadas | Pendientes | Pendientes Vencidas | Pendientes en Términos |
|---|---|---|---|---|---|
| Delegada para el Notariado | 14 | 7 | 7 | - | 7 |
| Delegada para el Registro | 78 | 35 | 43 | - | 43 |
| Delegada para P.R.F. de Tierras | 93 | 41 | 52 | 1 | 51 |
| Despacho del Superintendente | 1 | | 1 | - | 1 |
| Direccion Administrativa y Financiera | 113 | 59 | 54 | 13 | 41 |
| Direccion de Talento Humano | 29 | 12 | 17 | - | 17 |
| Direccion Regional Pacifica | 1 | - | 1 | - | 1 |
| Direccion Tecnica de Registro | 166 | 110 | 56 | - | 56 |
| Direccion de Administracion Notarial | 81 | 58 | 23 | - | 23 |
| Direccion de Contratacion | 25 | 21 | 4 | - | 4 |
| Direccion de Vigilancia y Control Notarial | 302 | 46 | 256 | 71 | 185 |
| IVC Catastral | 41 | 30 | 11 | - | 11 |
| Oficina Asesora de Planeacion | 4 | 1 | 3 | 1 | 2 |
| Oficina Asesora Juridica | 140 | 9 | 131 | - | 131 |
| Oficina de Atencion al Ciudadano | 946 | 944 | 2 | - | 2 |
| Oficina de Control Disciplinario Interno | 2 | 2 | - | - | - |
| Oficina de Tecnologias de la Informacion | 4 | 2 | 2 | - | 2 |
| Secretaria General | 5 | 4 | 1 | - | 1 |
| SubDireccion de Apoyo Juridico Registral | 21 | 10 | 11 | - | 11 |
| **Total** | **2.066** | **1.391** | **675** | **86** | **589** |

Fuente: Plataforma SISG

# PQRSDF radicadas – Canal Virtual – Plataforma = 4.048

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Dependencia del Nivel Central\| | Radicadas |
|---|---|
| Delegada para el Notariado | 14 |
| Delegada para el Registro | 78 |
| Delegada para P.R.F. de Tierras | 93 |
| Despacho del Superintendente | 1 |
| Direccion Administrativa y Financiera | 113 |
| Direccion de Talento Humano | 29 |
| Direccion Regional Pacifica | 1 |
| Direccion Tecnica de Registro | 166 |
| Direccion de Administracion Notarial | 81 |
| Direccion de Contratacion | 25 |
| Direccion de Vigilancia y Control Notarial | 302 |
| IVC Catastral | 41 |
| Oficina Asesora de Planeacion | 4 |
| Oficina Asesora Juridica | 140 |
| Oficina de Atencion al Ciudadano | 946 |
| Oficina de Control Disciplinario Interno | 2 |
| Oficina de Tecnologias de la Informacion | 4 |
| Secretaria General | 5 |
| SubDireccion de Apoyo Juridico Registral | 21 |
| **Total** | **2.066** |

| Dependencia | Radicadas | Porcentaje |
|---|---|---|
| Nivel Central | 2.066 | 51% |
| Direcciones Regionales - ORIP | 1.982 | 49% |
| **Total** | **4.048** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

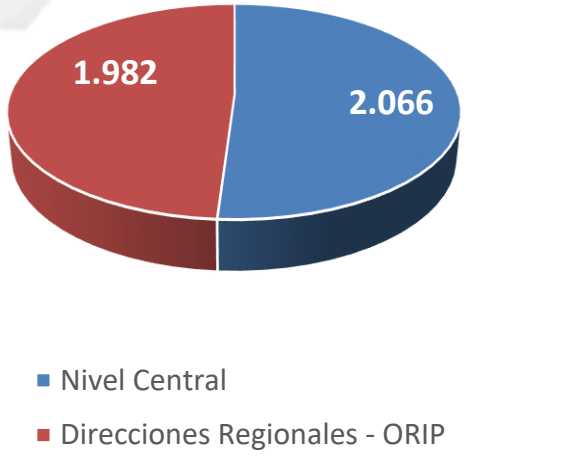
| Direccion Regional | Radicadas |
|---|---|
| Andina | 174 |
| Caribe | 291 |
| Centro | 1.139 |
| Orinoquia | 113 |
| Pacifica | 265 |
| **Total** | **1.982** |

Fuente: Plataforma SISG

# PQRSDF radicadas – Canal Virtual Plataforma
# Canales de entrada = 4.048

| Dependencia | Radicadas | Porcentaje |
|---|---|---|
| Nivel Central | 2.066 | 51% |
| Direcciones Regionales - ORIP | 1.982 | 49% |
| **Total** | **4.048** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG




Fuente: Plataforma SISG

| Dependencia del Nivel Central | Chat | Correo electronico | Correspondencia fisica | Presencial en OAC | Telefono | Ventanilla | WEB | Total PQRSDF Radicadas |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Delegada para el Notariado | - | 12 | - | - | - | - | 2 | 14 |
| Delegada para el Registro | - | 46 | 2 | - | - | 3 | 27 | 78 |
| Delegada para P.R.F. de Tierras | - | 81 | 4 | - | - | 1 | 7 | 93 |
| Despacho del Superintendente | - | 1 | - | - | - | - | - | 1 |
| Direccion Administrativa y Financiera | - | 75 | 12 | - | 1 | 5 | 20 | 113 |
| Direccion de Talento Humano | - | 19 | 1 | - | - | - | 9 | 29 |
| Direccion Regional Pacifica | - | - | - | - | - | 1 | - | 1 |
| Direccion Tecnica de Registro | - | 143 | - | - | - | 2 | 21 | 166 |
| Direccion de Administracion Notarial | - | 53 | 1 | - | - | 4 | 23 | 81 |
| Direccion de Contratacion | - | 4 | - | - | - | 1 | 20 | 25 |
| Direccion de Vigilancia y Control Notarial | 1 | 182 | 4 | - | 4 | 12 | 99 | 302 |
| IVC Catastral | - | 28 | - | - | - | 5 | 8 | 41 |
| Oficina Asesora de Planeacion | - | 3 | - | - | - | - | 1 | 4 |
| Oficina Asesora Juridica | - | 104 | 3 | - | - | 3 | 30 | 140 |
| Oficina de Atencion al Ciudadano | - | 608 | 6 | - | - | 11 | 321 | 946 |
| Oficina de Control Disciplinario Interno | - | 2 | - | - | - | - | - | 2 |
| Oficina de Tecnologias de la Informacion | - | 3 | - | - | - | - | 1 | 4 |
| Secretaria General | - | 4 | - | - | - | - | 1 | 5 |
| SubDireccion de Apoyo Juridico Registral | - | 12 | - | - | - | 3 | 6 | 21 |
| **Total** | **1** | **1.380** | **33** | **-** | **5** | **51** | **596** | **2.066** |

Fuente: Plataforma SISG

**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

| Direccion Regional | Correo electronico | Correspondencia fisica | Presencial en OAC | Teléfono | Ventanilla | Web | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Andina | 114 | 2 | - | 1 | 1 | 56 | 174 |
| Caribe | 185 | 5 | - | - | 2 | 99 | 291 |
| Centro | 737 | 6 | - | 1 | 32 | 363 | 1.139 |
| Orinoquia | 82 | - | - | - | - | 31 | 113 |
| Pacifica | 167 | - | - | - | - | 98 | 265 |
| **Total** | **1.285** | **13** | **-** | **2** | **35** | **647** | **1.982** |

Fuente: Plataforma SISG

# PQRSDF retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano = 173

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Canal Virtual | PQRSDF Retornadas Septiembre |
|---|---|
| Canal Virtual - Plataforma Nivel Central | 129 |
| Canal Virtual - Plataforma ORIP | 44 |
| **Total** | **173** |

Fuente: Plataforma SISG

| Dependencias del Nivel Central | PQRSD Retornadas |
|---|---|
| Oficina de Atencion al Ciudadano | 27 |
| Oficina de Tecnologias de la informacion | 27 |
| Direccion Tecnica de Registro | 23 |
| Direccion de Vigilancia y Control Notarial | 16 |
| Delegada para el Registro | 8 |
| SubDireccion de Apoyo Juridico Registral | 6 |
| Direccion de Administracion Notarial | 5 |
| Direccion de Talento Humano | 4 |
| Oficina Asesora de Planeacion | 4 |
| Oficina de Control Disciplinario Interno | 4 |
| Despacho del Superintendente | 1 |
| Direccion Administrativa y Financiera | 1 |
| Direccion Regional Pacifica | 1 |
| Direccion de Contratacion | 1 |
| Secretaria General | 1 |
| **Total** | **129** |

Fuente: Plataforma SISG

| ORIP | PQRSD Retornadas |
|---|---|
| Bogota Zona Norte | 7 |
| Bogota Zona Centro | 5 |
| Tunja | 4 |
| Sogamoso | 3 |
| Valledupar | 3 |
| Cali | 2 |
| Ocaña | 2 |
| Santa Marta | 2 |
| Sincelejo | 2 |
| Acacias | 1 |
| Barrancabermeja | 1 |
| Cartagena | 1 |
| Chinacota | 1 |
| Cucuta | 1 |
| Duitama | 1 |
| Guaduas | 1 |
| Ibague | 1 |
| Medellin Norte | 1 |
| Popayan | 1 |
| Purificacion | 1 |
| Ramiriqui | 1 |
| Ubate | 1 |
| Yopal | 1 |
| **Total** | **44** |

Fuente: Plataforma SISG

# PQRSDF retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Concepto | Septiembre |
|---|---|
| PQRSD Radicadas por medio del Canal Virtual - Plataforma | 4.048 |
| PQRSD Retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano | 173 |
| **% No Conforme** | **4,27%** |

Fuente: Plataforma SISG

Para analizar la eficiencia de los funcionarios de la Oficina de Atención al Ciudadano, asignados a la actividad de radicación; se tomó el valor total de las PQRSDF radicadas por medio del canal virtual – plataforma y se confrontó contra el valor total de las PQRSDF retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano para obtener el porcentaje de producto No Conforme.

El Indicador N°4 del Proceso Atención a Peticiones, denominado “Porcentaje de PQRSD Retornadas” de la Oficina de Atención al Ciudadano, tiene establecida una meta del 6%.

Se observa que la Oficina de Atención al Ciudadano para agosto cumplió con la meta establecida.

# Seguimiento al tiempo de respuesta de las PQRSDF radicadas por medio de la plataforma - Nivel Central

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Tiempo de respuesta | Cantidad PQRSDF Finalizadas | Porcentaje |
|---|---|---|
| Menos de 12 horas | 330 | 24% |
| Entre 13 y 23 horas | 177 | 13% |
| 1 dia | 118 | 8% |
| 2 dias | 200 | 14% |
| 3 dias | 90 | 6% |
| 4 dias | 59 | 4% |
| 5 dias | 32 | 2% |
| 6 dias | 15 | 1% |
| 7 dias | 44 | 3% |
| 8 dias | 17 | 1% |
| 9 dias | 12 | 1% |
| 10 dias | 14 | 1% |
| 11 dias | 14 | 1% |
| 12 dias | 35 | 3% |
| 13 dias | 34 | 2% |
| 14 dias | 33 | 2% |
| 15 dias | 8 | 1% |
| 16 dias | 12 | 1% |
| 17 dias | 18 | 1% |
| 18 dias | 15 | 1% |
| 19 dias | 12 | 1% |
| 20 dias | 24 | 2% |
| 21 dias | 54 | 4% |
| 22 dias | 6 | 0% |
| 23 dias | 6 | 0% |
| 24 dias | 7 | 1% |
| 25 dias | 4 | 0% |
| 28 dias | 1 | 0% |
| **Total** | **1.391** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

| Estado PQRSDF | | Septiembre |
|---|---|---|
| **PQRSDF Radicadas Plataforma SISG - Nivel Central** | | **2.066** |
| PQRSDF Vencidas | | 86 |
| **Número de peticiones respondidas en términos de Ley** | | **1.980** |
| Porcentaje | | 95% |
| Meta Indicador 95% - RCCD-PO-01-INDI-1 | | Si Cumplio |
| **PQRSDF Finalizadas Plataforma SISG** | | **1.391** |
| **Pendientes en Términos** | | **589** |
| Pendientes por aprobar | - | - |
| En tramite | 589 | - |
| **Total PQRSF radicadas ORIP - Plataforma SISG** | | **2.066** |
| **PQRSDF Pendientes (Vencidas + Pendientes en Terminos)** | | **675** |

Fuente: Plataforma SISG

# PQRSDF vencidas seguimiento mensual - Nivel Central

| Dependencia del Nivel Central | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Delegada para el Notariado | - | - | 4 | 1 | - | - | - | - | - |
| Delegada para el Registro | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Delegada para P.R.F de Tierras | - | 1 | - | - | - | - | - | - | 1 |
| Despacho del Superintendente | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Dirección Administrativa y Financiera | 9 | 6 | - | 4 | 2 | 8 | 5 | 10 | 13 |
| Dirección de Talento Humano | - | 1 | 6 | 2 | 5 | - | 1 | 9 | - |
| Dirección Tecnica de Registro | 7 | - | 6 | - | - | 1 | - | 2 | - |
| Direccion de Administracion Notarial | 3 | 1 | 10 | 1 | - | 1 | - | - | - |
| Direccion de Contratacion | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Direccion de Vigilancia y Control Notarial | 33 | 88 | 103 | 31 | 49 | 109 | 97 | 86 | 71 |
| IVC Catastral | - | - | - | 4 | - | - | - | - | - |
| Oficina Asesora de Planeacion | - | 1 | - | - | - | - | - | 2 | 1 |
| Oficina Asesora Juridica | 2 | 1 | - | - | 1 | 1 | - | 8 | - |
| Oficina de Atención al Ciudadano | - | - | - | - | - | - | - | 1 | - |
| Oficina de Control Disciplinario Interno | - | - | - | - | 1 | - | - | - | - |
| Oficina de Tecnologias de la Información | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Secretaria General | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| SubDireccion de Apoyo Juridico Registral | - | - | - | - | - | - | - | 1 | - |
| Dirección Regional Andina | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Dirección Regional Caribe | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Dirección Regional Centro | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Direccion Regional Pacifica | - | - | - | - | 1 | - | - | - | - |
| Direccion Regional Orinoquia | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| **Total** | **54** | **99** | **129** | **43** | **59** | **120** | **103** | **119** | **86** |
| | | 83% | 30% | -67% | 37% | 103% | -14% | 16% | -28% |

Fuente: Plataforma SISG

# PQRSDF vencidas acumuladas en la Plataforma SISG - Nivel Central (desde Junio 2018 a la fecha del corte).

| Nivel Central | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 12 de enero) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 febrero) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 de marzo) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 11 de abril) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de mayo) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 5 de junio) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 11 de julio) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 de agosto) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 de septiembre) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de octubre) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Direccion de Vigilancia y Control Notarial | - | - | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | - | - | - |
| Dirección Administrativa y Financiera | 10 | 13 | 6 | 1 | 6 | 6 | 8 | 7 | 11 | 18 |
| Dirección de Talento Humano | 55 | 6 | 6 | 13 | 10 | 12 | 7 | 7 | 15 | 7 |
| Despacho del Superintendente | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Oficina de Control Disciplinario Interno | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Delegada para P.R.F. de Tierras | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 |
| Delegada para el Notariado | 77 | 79 | - | 2 | - | - | - | - | - | - |
| Delegada para el Registro | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Oficina Asesora Juridica | 1 | 1 | 5 | 9 | - | 6 | 1 | - | 11 | - |
| Oficina Asesora de Planeacion | 1 | 1 | 1 | - | - | - | - | - | - | - |
| Oficina de Atención al Ciudadano | 3 | - | - | - | - | - | - | - | 1 | - |
| Direccion de Contratacion | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Oficina de Tecnologias de la Informacion | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 |
| SubDireccion de Apoyo Juridico Registral | - | - | - | - | - | - | - | 1 | 2 | - |
| Direccion Administracion Notarial | 1 | 3 | 3 | 12 | 2 | 1 | 1 | - | - | - |
| Direccion Tecnica de Registro | - | 9 | - | 6 | - | - | 1 | - | 2 | - |
| Secretaria General | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| IVC Catastral | 1 | - | - | - | 4 | - | - | - | - | - |
| Regional Centro | 2 | 2 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Regional Caribe | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Regional Orinoquia | 1 | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Regional Pacifica | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - | - |
| **Total** | **154** | **115** | **23** | **44** | **23** | **27** | **19** | **15** | **42** | **27** |
| | | **-25%** | **-80%** | **91%** | **-48%** | **17%** | **-30%** | **-21%** | **180%** | **-36%** |

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

# Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

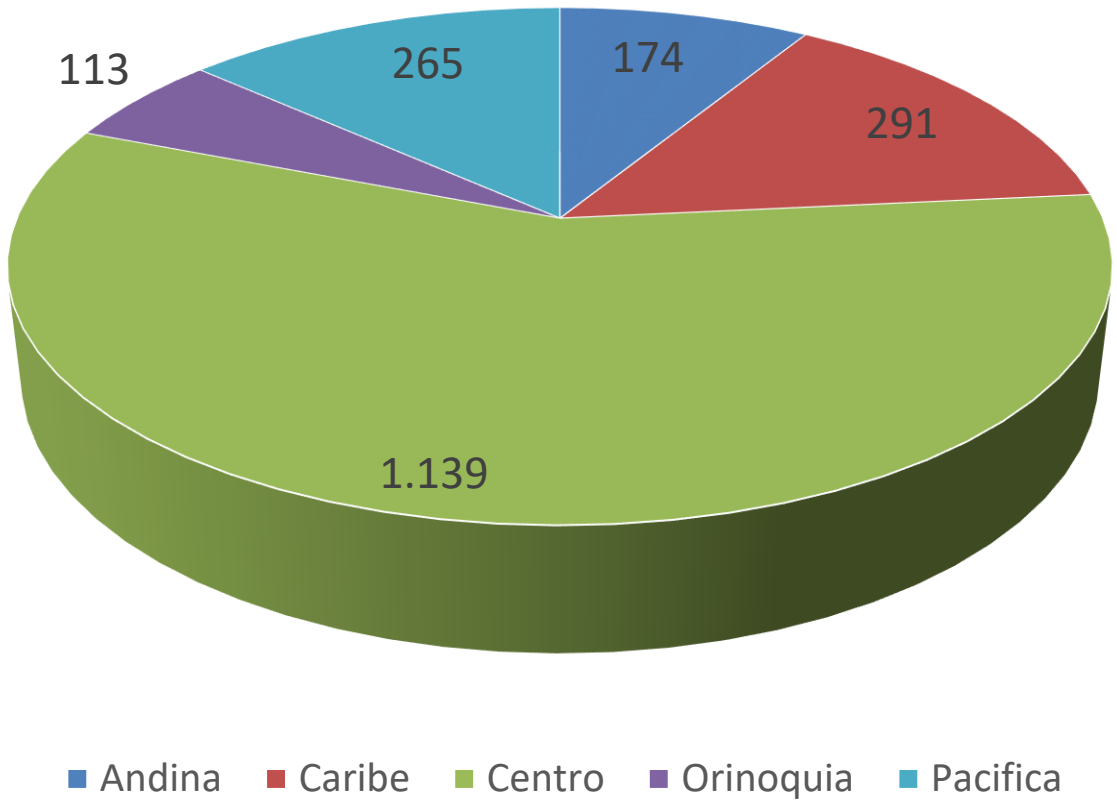
## Canal Virtual – Plataforma

# PQRSDF radicadas por Región = 1.982

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Dirección Regional | Radicadas | Finalizadas | Pendientes | Pendientes Vencidas | Pendientes en Términos |
|---|---|---|---|---|---|
| Andina | 174 | 133 | 41 | 3 | 38 |
| Caribe | 291 | 196 | 95 | 12 | 83 |
| Centro | 1.139 | 856 | 283 | 8 | 275 |
| Orinoquia | 113 | 84 | 29 | - | 29 |
| Pacifica | 265 | 191 | 74 | 3 | 71 |
| **Total** | **1.982** | **1.460** | **522** | **26** | **496** |

Fuente: Plataforma SISG




Fuente: Plataforma SISG

# Seguimiento al tiempo de respuesta de las PQRSDF radicadas por medio de la plataforma - ORIP

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Tiempo de respuesta | Cantidad PQRSDF Finalizadas | Porcentaje |
|---|---|---|
| 6 dias | 153 | 10% |
| 5 dias | 145 | 10% |
| 3 dias | 121 | 8% |
| 1 dia | 118 | 8% |
| 4 dias | 118 | 8% |
| 2 dias | 116 | 8% |
| 7 dias | 96 | 7% |
| Menos de 12 horas | 85 | 6% |
| Entre 13 y 23 horas | 79 | 5% |
| 8 dias | 76 | 5% |
| 9 dias | 59 | 4% |
| 11 dias | 39 | 3% |
| 12 dias | 37 | 3% |
| 14 dias | 36 | 2% |
| 13 dias | 31 | 2% |
| 10 dias | 25 | 2% |
| 18 dias | 21 | 1% |
| 15 dias | 19 | 1% |
| 19 dias | 18 | 1% |
| 20 dias | 17 | 1% |
| 16 dias | 15 | 1% |
| 21 dias | 14 | 1% |
| 17 dias | 11 | 1% |
| 22 dias | 4 | 0% |
| 23 dias | 3 | 0% |
| 27 dias | 2 | 0% |
| 24 dias | 1 | 0% |
| 25 dias | 1 | 0% |
| **Total** | **1.460** | **100%** |

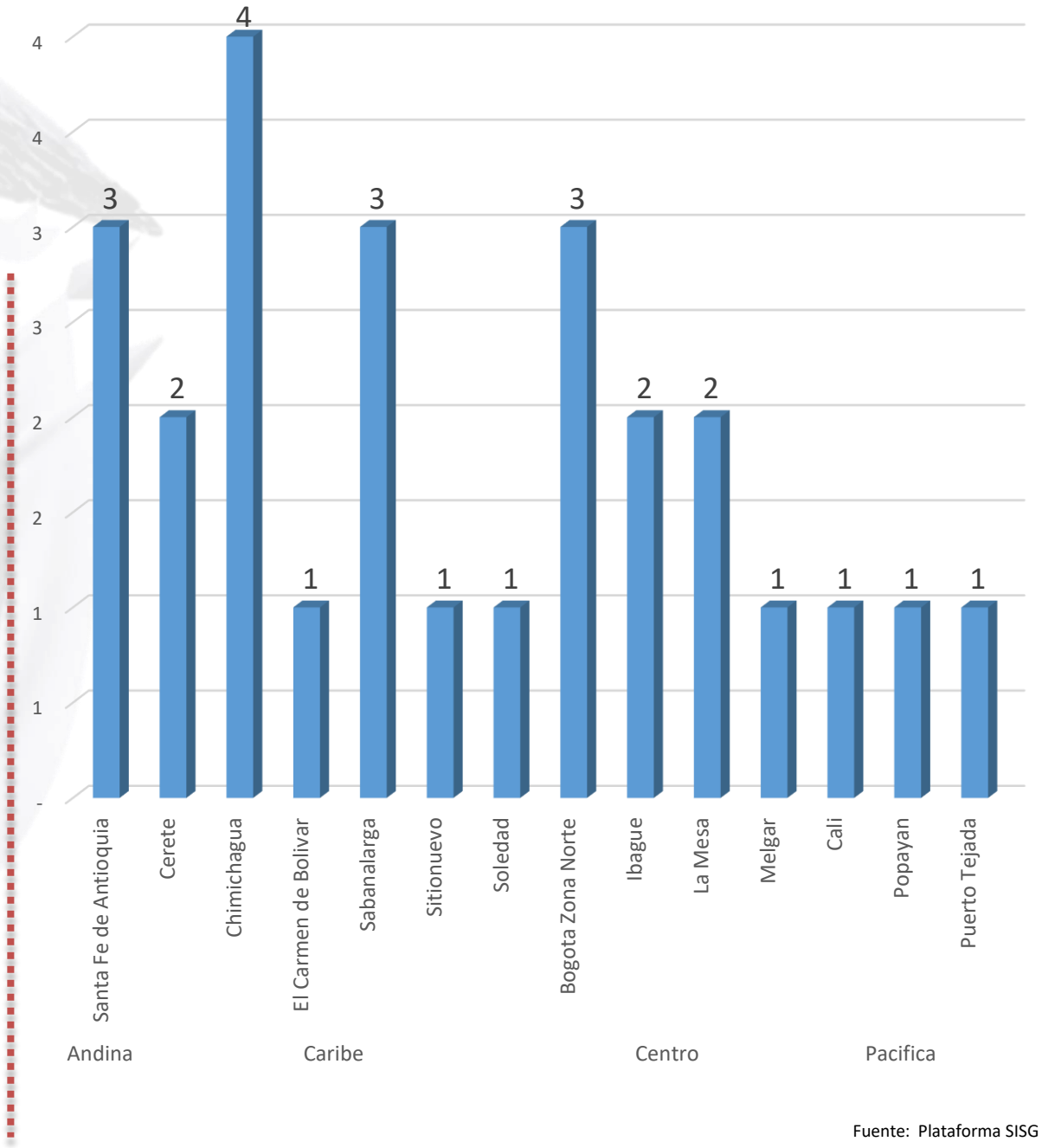
Fuente: Plataforma SISG

| Estado PQRSDF | Septiembre | |
|---|---|---|
| **PQRSDF Radicadas Plataforma SISG – ORIP** | | **1.982** |
| PQRSDF Vencidas | | 26 |
| **Número de peticiones respondidas en términos de Ley** | | **1.956** |
| Porcentaje | | 98,69% |
| Meta Indicador 95% - RCCD-PO-01-INDI-2 | | Cumplio |
| **PQRSDF Finalizadas Plataforma SISG** | | **1.460** |
| **Pendientes en Términos** | | **496** |
| Pendientes por aprobar | 83 | - |
| En tramite | 413 | - |
| **Total PQRSF radicadas ORIP - Plataforma SISG** | | **1.982** |
| **PQRSDF Pendientes (Vencidas + Pendientes en Términos)** | | **522** |

Fuente: Plataforma SISG

# PQRSDF vencidas Septiembre - ORIP = 26

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO




Fuente: Plataforma SISG

| Dirección Regional | ORIP | Vencidas |
|---|---|---|
| Andina | Santa Fe de Antioquia | 3 |
| Caribe | Cerete | 2 |
| | Chimichagua | 4 |
| | El Carmen de Bolívar | 1 |
| | Sabanalarga | 3 |
| | Sitionuevo | 1 |
| | Soledad | 1 |
| Centro | Bogotá Zona Norte | 3 |
| | Ibagué | 2 |
| | La Mesa | 2 |
| | Melgar | 1 |
| Pacifica | Cali | 1 |
| | Popayán | 1 |
| | Puerto Tejada | 1 |
| | **Total** | **26** |

Fuente: Plataforma SISG

# PQRSDF vencidas acumuladas en la Plataforma SISG – Regionales (desde Junio 2018 a la fecha del corte).

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Direccion Regional | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 12 de enero) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 febrero) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 7 de marzo) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 11 de abril) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de mayo) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 5 de junio) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 11 de julio) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 de agosto) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 de septiembre) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de octubre) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Andina | 129 | 62 | 68 | 82 | 89 | 98 | 66 | 74 | 12 | 9 |
| Centro | 190 | 215 | 29 | 40 | 18 | 13 | 38 | 36 | 23 | 27 |
| Caribe | 45 | 37 | 33 | 17 | 16 | 25 | 36 | 37 | 63 | 46 |
| Orinoquia | 3 | 4 | - | - | 1 | 3 | 3 | - | - | - |
| Pacifica | 32 | 27 | 18 | 25 | 12 | 14 | 8 | 11 | 10 | 7 |
| **Total** | **399** | **345** | **148** | **164** | **136** | **153** | **151** | **158** | **108** | **89** |
| | | **-14%** | **-57%** | **11%** | **-17%** | **13%** | **-1%** | **5%** | **-32%** | **-18%** |

Fuente: Plataforma SISG

# PQRSDF vencidas acumuladas en la Plataforma SISG – Regional Andina / ORIP (desde Junio 2018 a la fecha del corte).

| ORIP | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 12 de enero) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 febrero) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 7 de marzo) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 11 de abril) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de mayo) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 5 de junio) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 11 de julio) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 de agosto) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 de septiembre) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de octubre) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Armenia | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Ciudad Bolivar | 1 | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - |
| Dosquebradas | 4 | - | 2 | 2 | - | - | - | - | - | - |
| Marinilla | 122 | 60 | 66 | 78 | 88 | 97 | 63 | 72 | 10 | 4 |
| Medellin Zona Sur | 1 | - | - | - | - | - | - | - | 2 | - |
| Puerto Berrio | - | - | - | - | 1 | - | - | - | - | - |
| Rionegro | - | - | - | 2 | - | - | - | - | - | 1 |
| Salamina | - | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - |
| Santa Fe de Antioquia | | | | | | | | | | 4 |
| Santo Domingo | - | - | - | - | - | - | 1 | 2 | - | - |
| Tamesis | - | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Turbo | - | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Urrao | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - | - |
| **Total** | **129** | **62** | **68** | **82** | **89** | **98** | **66** | **74** | **12** | **9** |
| | | **-52%** | **10%** | **21%** | **9%** | **10%** | **-33%** | **12%** | **-84%** | **-25%** |

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

# PQRSDF vencidas acumuladas en la Plataforma SISG – Regional Centro / ORIP (desde Junio 2018 a la fecha del corte).

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| ORIP | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 12 de enero de 2023) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 febrero) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 7 de marzo) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 11 de abril) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de mayo) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 5 de junio) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 11 de julio) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 de agosto) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 de septiembre) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de octubre) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Bogota Zona Norte | 16 | 31 | - | 10 | 3 | 1 | 3 | - | 6 | 6 |
| Bogota Zona Centro | 15 | 38 | 16 | 7 | - | - | - | - | - | 1 |
| Bogota Zona Sur | 6 | 8 | - | 1 | 1 | - | - | - | - | - |
| Caqueza | 4 | - | - | - | - | - | - | 1 | - | 2 |
| Cachira | 1 | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Chaparral | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Convencion | 1 | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Espinal | 2 | - | - | 1 | - | - | 4 | - | - | - |
| Facatativa | 31 | 4 | - | 8 | - | - | 13 | 3 | 6 | 2 |
| Fresno | - | - | 1 | - | - | - | - | - | - | - |
| Guaduas | - | - | - | - | - | - | - | 16 | - | - |
| Guamo | - | - | - | 1 | - | - | 1 | 1 | - | - |
| Guateque | - | - | - | - | 1 | 1 | - | 1 | - | 1 |
| Honda | - | - | - | 1 | 2 | - | 1 | 4 | 5 | - |
| Ibague | - | 11 | 3 | 4 | 8 | 8 | 4 | 1 | 1 | 6 |
| La Mesa | 1 | - | - | - | - | 1 | 2 | - | - | 2 |
| La Plata | - | 1 | 4 | - | - | 1 | - | 4 | - | - |
| Libano | 9 | 10 | - | - | 1 | - | 1 | 1 | 4 | 5 |
| Malaga | - | - | - | - | - | - | 1 | 1 | - | - |
| Melgar | 30 | 8 | 1 | 5 | - | - | 1 | 1 | - | - |
| Miraflores | 1 | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Moniquira | 9 | 9 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Ocaña | - | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - |
| Pacho | 1 | 2 | - | - | - | - | - | 2 | - | - |
| Pitalito | - | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - |
| Puente Nacional | - | - | 1 | 1 | - | - | - | - | - | - |
| Puerto Boyaca | 3 | 5 | - | - | - | - | - | - | 1 | 2 |
| Purificacion | 2 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Soacha | 1 | - | 1 | - | - | - | - | - | - | - |
| Socorro | - | - | 1 | - | - | - | - | - | - | - |
| Tunja | 1 | - | - | 1 | - | - | 2 | - | - | - |
| Ubate | - | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Velez | - | - | - | - | - | - | 3 | - | - | - |
| Zapatoca | - | - | 1 | - | - | - | - | - | - | - |
| Zipaquira | 55 | 84 | - | - | 2 | 1 | - | - | - | - |
| **Total** | **190** | **215** | **29** | **40** | **18** | **13** | **38** | **36** | **23** | **27** |
| | | **13%** | **-87%** | **38%** | **-55%** | **-28%** | **192%** | **-5%** | **-36%** | **17%** |

Fuente: Plataforma SISG

# PQRSDF vencidas acumuladas en la Plataforma SISG – Regional Caribe / ORIP (desde Junio 2018 a la fecha del corte).

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| ORIP | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 12 de enero de 2023) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 febrero) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 7 de marzo) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 11 de abril) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de mayo) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 5 de junio) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 11 de julio) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 de agosto) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 de septiembre) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de octubre) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Barranquilla | - | - | 1 | 4 | - | 4 | - | - | - | - |
| Cerete | 2 | - | - | - | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 5 |
| Cienaga | 4 | 6 | 7 | - | - | - | - | 1 | - | - |
| Chimichagua | 1 | 1 | - | - | - | - | 2 | 8 | 11 | 12 |
| Chinu | | - | 1 | - | - | - | - | - | - | - |
| Corozal | - | - | 1 | 1 | - | - | - | - | - | - |
| El Banco | 1 | 2 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| El Carmen de Bolivar | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 |
| Fundacion | - | - | 1 | - | - | 1 | 2 | 1 | - | - |
| Lorica | - | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Mompos | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | - | - |
| Monteria | - | - | 2 | - | - | 4 | 9 | - | - | 1 |
| Montelibano | - | 1 | - | - | 1 | - | - | - | - | - |
| Plato | - | - | - | - | | - | - | 2 | 7 | - |
| Riohacha | - | 1 | - | - | - | 1 | - | - | 9 | 1 |
| Sabanalarga | 6 | 1 | 1 | - | - | 3 | 2 | 1 | 4 | 8 |
| San Juan del Cesar | 1 | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Sahagun | - | - | - | - | 1 | - | 2 | - | - | - |
| Simiti | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 |
| Since | - | - | - | - | 1 | - | 1 | 1 | - | - |
| Sincelejo | 6 | 2 | - | 2 | 2 | - | - | - | - | - |
| Sitionuevo | 12 | 13 | 8 | 9 | 9 | 10 | 11 | 10 | 11 | 13 |
| Soledad | 10 | 5 | 10 | - | - | - | 2 | 6 | 19 | 3 |
| Valledupar | - | 1 | - | - | - | - | 3 | 1 | - | 1 |
| **Total** | **45** | **37** | **33** | **17** | **16** | **25** | **36** | **37** | **63** | **46** |
| | | **-18%** | **-11%** | **-48%** | **-6%** | **56%** | **44%** | **3%** | **70%** | **-27%** |

Fuente: Plataforma SISG

# PQRSDF vencidas acumuladas en la Plataforma SISG – Regional Orinoquia / ORIP (desde Junio 2018 a la fecha del corte).

| ORIP | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 12 de enero de 2023) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 febrero) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 7 de marzo) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 11 de abril) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de mayo) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 5 de junio) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 11 de julio) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 de agosto) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 de septiembre) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de octubre) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Acacias | - | - | - | - | - | 2 | 2 | - | - | - |
| San Martin | - | - | - | - | 1 | 1 | 1 | - | - | - |
| Villavicencio | 1 | 3 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Yopal | 2 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| **Total** | **3** | **4** | **-** | **-** | **1** | **3** | **3** | **-** | **-** | **-** |

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

# PQRSDF vencidas acumuladas en la Plataforma SISG – Regional Pacífica / ORIP (desde Junio 2018 a la fecha del corte).

| ORIP | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 12 de enero de 2023) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 febrero) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 7 de marzo) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 11 de abril) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de mayo) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 5 de junio) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 11 de julio) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 8 de agosto) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 6 de septiembre) | Total acumulado pendientes vencidas (corte al 3 de octubre) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Buga | - | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Cali | - | 1 | - | 5 | - | - | 1 | - | - | 1 |
| Caloto | - | - | - | - | - | - | - | 2 | - | - |
| Cartago | - | 1 | 1 | - | - | - | - | - | - | - |
| Ipiales | 2 | - | - | - | - | 1 | - | - | - | - |
| La Union | - | - | 1 | - | - | - | - | 1 | - | - |
| Nuqui | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 1 |
| Pasto | 2 | 3 | 1 | 1 | - | - | 2 | 4 | 3 | - |
| Palmira | 20 | 17 | 11 | 5 | - | - | - | 1 | - | - |
| Popayan | - | - | - | 3 | 9 | - | - | - | - | 2 |
| Puerto Tejada | - | - | - | - | - | - | - | 1 | - | 1 |
| Quibdo | 1 | 3 | 2 | 8 | - | 4 | - | - | 1 | - |
| Tumaco | 4 | - | 1 | - | - | - | 1 | 1 | 2 | 2 |
| Tuquerres | 2 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Santander de Quilichao | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 9 | 4 | 1 | 4 | - |
| **Total** | **32** | **27** | **18** | **25** | **12** | **14** | **8** | **11** | **10** | **7** |
| | | **-16%** | **-33%** | **39%** | **-52%** | **17%** | **-43%** | **38%** | **-9%** | **-30%** |

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

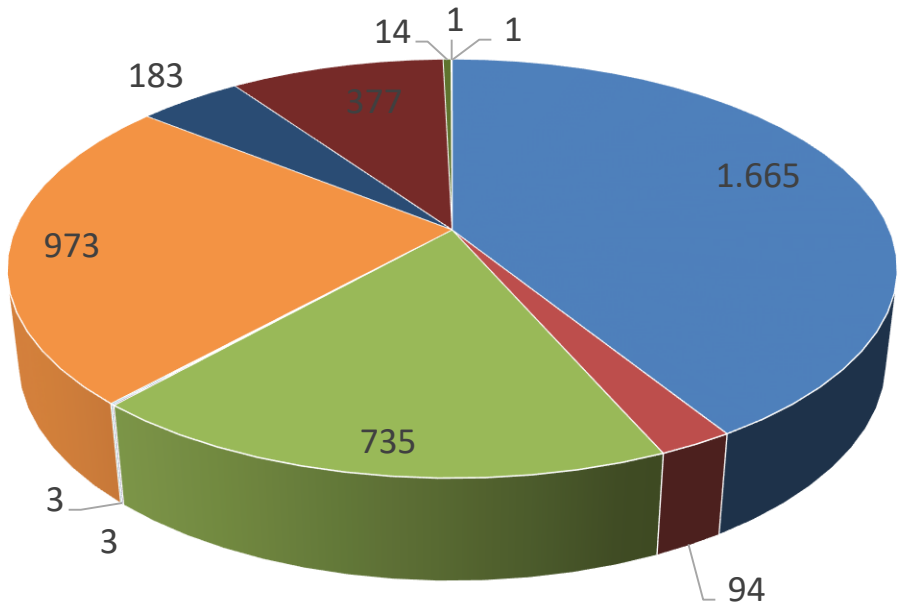
# Tipologías PQRSDF

# Categorías PQRSDF

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| N° Categoría | Categoria | Cantidad | % |
|---|---|---|---|
| 1 | Peticiones | 1.665 | 41% |
| 2 | Quejas | 94 | 2% |
| 3 | Reclamos | 735 | 18% |
| 4 | Sugerencias | 3 | 0% |
| 5 | Denuncias por corrupción | 3 | 0% |
| 6 | Petición entre autoridades | 973 | 24% |
| 8 | Peticiones incompletas | 183 | 5% |
| 9 | Traslado por no competencia | 377 | 9% |
| 10 | Otros | 14 | 0% |
| 11 | Desistimiento expreso de la petición | 1 | 0% |
| 12 | Felicitaciones | 1 | 0% |

Fuente: Plataforma SISG




Fuente: Plataforma SISG

# Categoría Peticiones = 1.665

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Categoria | Clase | Cantidad | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| Peticiones | Información General Registral | 289 | 17% |
| | Solicitud de correccion | 255 | 15% |
| | Tramite registral | 186 | 11% |
| | Consultas Juridicas | 134 | 8% |
| | Información General Notarial | 99 | 6% |
| | Solicitud orientacion registral | 96 | 6% |
| | Interés Particular | 84 | 5% |
| | Tramite nivel central | 66 | 4% |
| | Solicitud de Documentos | 64 | 4% |
| | Informacion estado tramite registral | 48 | 3% |
| | Consulta de propiedades (consulta indice de propietario) | 42 | 3% |
| | Información General areas administrativas | 38 | 2% |
| | Informacion estado proceso de registro | 30 | 2% |
| | Actualizacion base de datos | 24 | 1% |
| | Solicitud orientacion notarial | 21 | 1% |
| | Interoperabilidad Registro-Catastro Multiproposito | 18 | 1% |
| | Información General formalización, restitución y protección de tierras | 14 | 1% |
| | Certificado especial de pertenencia | 13 | 1% |
| | Devolucion de dinero Derechos de Registro | 12 | 1% |
| | Información Tramite Legalización de Tierras | 9 | 1% |
| | Estado recurso apelacion | 9 | 1% |
| | Estado actuacion administrativa | 9 | 1% |
| | Informacion Sucesion | 9 | 1% |
| | Recurso de reposicion | 8 | 0% |
| | Devolucion de dinero Certificado de Tradicion | 7 | 0% |
| | Informacion estado solicitud correccion | 6 | 0% |
| | Soporte certificados de tradicion en linea | 6 | 0% |
| | Recurso de apelacion | 6 | 0% |
| | Informacion Testamento | 6 | 0% |
| | Estado recurso reposicion | 5 | 0% |
| | Solicitud orientacion curadurias | 5 | 0% |
| | Medida cautelar - embargo o levantamiento | 5 | 0% |
| | Certificado de no propiedad | 5 | 0% |
| | Estudio existencia derechos reales | 4 | 0% |
| | Recurso de Queja | 4 | 0% |
| | Concurso de meritos | 3 | 0% |
| | Soporte consulta indice de propietarios | 3 | 0% |
| | Solicitud bono pensional | 3 | 0% |
| | Formalizacion | 2 | 0% |
| | Curadurias | 2 | 0% |
| | Solicitud orientacion registro - catastro | 2 | 0% |
| | Solicitud certificacion de aportes | 2 | 0% |
| | Solicitud Convenio VUR | 2 | 0% |
| | Solicitud de Bono Pensional | 2 | 0% |
| | Firma Certificado de Tradicion (apostilla) | 2 | 0% |
| | Apertura folio matricula de antiguo sistema | 2 | 0% |
| | Estado Recurso de Queja | 2 | 0% |
| | Información tramite de licencias y certificaciones de Curadurías | 1 | 0% |
| | Informacion Estadistica | 1 | 0% |
| | **Total** | **1.665** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

# Categoría Quejas = 94

| Categoría | Clase | Cantidad | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| Quejas | Registrador | 32 | 34% |
| | Notario | 48 | 51% |
| | Curador | 4 | 4% |
| | Funcionario | 9 | 10% |
| | Catastro | 1 | 1% |
| | **Total** | **94** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

| Categoría | Clase | Oficinas en el país | Cantidad de quejas | Porcentaje |
|---|---|---|---|---|
| Quejas | Registradores de Instrumentos Publicos | 195 | 32 | 16% |
| | Notarios | 907 | 48 | 5% |
| | Curador | 75 | 4 | 5% |
| | Funcionarios (Planta global SNR / ORIP) | 2.259 | 9 | 0% |
| | Catastro | - | 1 | - |
| | **Total** | | **94** | |

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

# Categoría Reclamos = 735

| Clase | Cantidad | Porcentaje |
|---|---|---|
| Tramite Registral | 351 | 48% |
| Tramite Notarial | 166 | 23% |
| Solicitud de correccion | 54 | 7% |
| Servicios en Linea | 50 | 7% |
| Demora tramite registral | 24 | 3% |
| Mala prestacion del servicio notarial | 20 | 3% |
| Mala prestacion del servicio catastro | 14 | 2% |
| Mala prestacion del servicio registral | 13 | 2% |
| Demora proceso de registro | 8 | 1% |
| Tramite Nivel Central | 6 | 1% |
| Demora en devolucion dinero derechos de registro | 6 | 1% |
| No prestacion del servicio notarial | 5 | 1% |
| Demora correccion | 4 | 1% |
| Licencias y certificaciones de Curadurías | 3 | 0% |
| No prestacion del servicio registral | 3 | 0% |
| Demora actuacion administrativa | 2 | 0% |
| Atencion Presencial | 2 | 0% |
| Proteccion, Restitucion y Formalizacion de Tierras | 1 | 0% |
| Mala prestacion del servicio nivel central | 1 | 0% |
| Correccion base de datos | 1 | 0% |
| Atencion Telefonica | 1 | 0% |
| **Total** | **735** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

## Sugerencias = 3

| Categoria | Clase | Cantidad | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| Sugerencias | Oficinas de Registro | 1 | 33% |
| | Nivel Central | 2 | 67% |
| | **Total** | **3** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

## Denuncias por corrupción = 3

| Categoría | Clase | Cantidad | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| Denuncia por corrupcion | Oficinas de Registro | 2 | 67% |
| | Nivel Central | 1 | 33% |
| | **Total** | **3** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

## Petición entre autoridades = 973

| Categoria | Clase | Cantidad | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| Peticion entre autoridades | Peticion entre autoridades | 441 | 45% |
| | Solicitud inscripcion medida cautelar | 220 | 23% |
| | Solicitud cancelacion medida cautelar | 133 | 14% |
| | Informacion sobre bienes inmuebles | 116 | 12% |
| | Prohibicion de enajenar | 63 | 6% |
| | **Total** | **973** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

## Peticiones incompletas = 183

| Categoría | Clase | Cantidad | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| Peticiones incompletas | Peticiones incompletas | 183 | 100% |
| | **Total** | **183** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

## Traslado por competencia = 377

| Categoria | Clase | Cantidad | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| Traslado No competencia | Traslados | 189 | 50% |
| | Notarias | 124 | 33% |
| | Registraduria (Registros civiles) | 44 | 12% |
| | Catastro | 17 | 5% |
| | Curadurias | 2 | 1% |
| | Gobernaciones (Impuesto de registro) | 1 | 0% |
| | **Total** | **377** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

## Otros = 14

| Categoria | Clase | Cantidad | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| Otros | Otros | 13 | 93% |
| | Tramite Nivel Central | 1 | 7% |
| | **Total** | **14** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

## Desistimiento expreso de la petición = 1

| Categoría | Clase | Cantidad | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| Desistimiento expreso de la petición | Desistimiento expreso de la peticion | 1 | 100% |
| | **Total** | **1** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

## Felicitaciones = 1

| Categoría | Clase | Cantidad | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| Felicitaciones | Felicitaciones | 1 | 100% |
| | **Total** | **1** | **100%** |

Fuente: Plataforma SISG

# CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- El canal que mayor número de solicitudes presentó fue el canal virtual – Plataforma con un total de 4.048 equivalente al 33%, seguido del canal chat con 3.779 interacciones con los ciudadanos, equivalente al 30%. En tercer lugar el canal telefónico con un 22% equivalente a 2.731 llamadas. En cuarto lugar el canal presencial con 1.397 atenciones en la Oficina de Atención al Ciudadano, equivalente al 11% y por último el correo electrónico con 455 equivalente al 4%

- Comparando el total de PQRSDF y solicitudes de información recibidas en agosto correspondiente a 11.370 con septiembre equivalente a 12.410, se observa un crecimiento del 9%.

- Por el canal de atención virtual – *CHAT* se atendieron 3.779 ciudadanos, creciendo el porcentaje de atenciones por este canal en un 14% pasando de 3.320 en agosto a 3.779 en septiembre.

- El número de atenciones realizadas a través del canal telefónico, creció en un 190% pasando de 943 en agosto a 2.731 en septiembre.

- En el número de solicitudes recibidas por correo electrónico se presento un decrecimiento de un 36% pasando de 709 en agosto a 455 en septiembre. De los cuales 455 se respondieron de manera inmediata y 479 se enviaron a correspondencia para radicación.

# CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Con relación a la plataforma virtual, se observa un decrecimiento de un 18% pasando de 4.911 en agosto a 4.048 en septiembre.

- Se observa un decrecimiento del 6% en las atenciones presenciales en la Oficina de Atención al Ciudadano, pasando de 1.487 en agosto a 1.397 en septiembre.

- En septiembre, se atendieron 2.731 llamadas telefónicas. Por medio de la herramienta "*Teams*" se atendieron 2.708 llamadas equivalente al 99% y por la línea 01-8000-911616, se atendieron 23, equivalente al 1%.

- Se presentaron 11 categorías de tipologías de PQRSD, las seis más significativas son las siguientes: las peticiones ocupan el primer lugar con 1.665 lo que equivale al 41%. En segundo lugar las peticiones entre autoridades con el 24%, equivalente a 973 solicitudes. En tercer lugar están los reclamos con un total de 735 equivalente al 18%. En cuarto lugar traslado por no competencia con 377 equivalente al 9%. En quinto lugar las peticiones incompletas con 183 equivalente al 5% y por último las quejas con 94, equivalente al 2%.

- Comparando las peticiones recibidas en este mes con las del mes anterior se observa un decrecimiento de 502, lo que equivale al 23% menos frente a agosto con 2.167 solicitudes.

# CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- De las 1.665 peticiones de información presentadas, las siete más relevantes fueron información general registral con 289 equivalente al 17%, seguido de solicitud corrección con 255 equivalente al 15%. En tercer lugar trámite registral con 186 equivalente al 11%. En cuarto lugar consultas jurídicas con 134 equivalente al 8%. En quinto lugar información general notarial con 99 equivalente al 6%. En sexto lugar solicitud orientación registral con 96 equivalente al 6% y en séptimo lugar tramite nivel central con 66 equivalente al 4%.

- Comparando los reclamos recibidos en este mes con los del mes anterior se observa un decrecimiento de 322 lo que equivale al 30% menos frente a agosto con 1.057 reclamos.

- Se recibieron 735 reclamos, se observa que los porcentajes más altos corresponden a trámite registral con 351 equivalente al 48%, seguido de trámite notarial con 166 equivalente al 23%. En tercer lugar solicitud de corrección con 54 equivalente al 7%. En cuarto lugar servicios en línea con 50 equivalente al 7%. En quinto lugar mala prestación del servicio notarial con 20 equivalente al 3%. En sexto lugar mala prestación del servicio registral con 13 equivalente al 2%, demora proceso de registro con 8 equivalente al 1%

- Comparando las quejas recibidas en este mes con las del mes anterior se observa un crecimiento de 4, lo que equivale al 4% mas frente a agosto con 90.

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

# CONCLUSIONES

- Las 94 quejas equivalen al 2%, del total de PQRSD recibidas durante el mes, están distribuidas de la siguiente manera: de 195 Oficinas de Registro, se presentaron 32 quejas contra Registradores de Instrumentos Públicos, lo que equivale al 16%. De 907 Notarias, se presentaron 48 quejas contra notarios, lo que equivale al 5%. Se presentaron 4 quejas contra curadores. Se presentaron 9 quejas contra funcionarios (planta global SNR / ORIP) y una contra Catastro.

- Se recibieron 973 peticiones entre autoridades equivalente al 24% del total de PQRSDF recibidas durante el mes: 441 peticiones entre autoridades, 220 solicitudes inscripción medida cautelar, 133 solicitudes de cancelación de medida cautelar, 116 información sobre bienes inmuebles y 63 prohibiciones de enajenar.

- Se realizaron 377 traslados por no competencia equivalente al 9% del total de PQRSDF recibidas en el mes y se distribuyeron de la siguiente manera: 189 traslados, 124 a notarias, 44 registros civiles a la Registraduría Nacional del Estado Civil, 17 a Catastro, 2 a Curadurías y 1 a Gobernaciones (Impuesto de Registro).

# RECOMENDACIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- La Oficina de Atención al Ciudadano, sugiere a las diferentes dependencias del Nivel Central como a las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos del país a consultar a diario la Plataforma Sistema Integrado de Servicios y Gestión – SISG, con el objetivo de conocer cada una de las PQRSDF que se le hayan asignado para responderlas y evitar que se venzan.

- Los Directivos del Nivel Central y los diferentes Registradores de Instrumentos Públicos del país deben consultar a diario su correo electrónico institucional para revisar los correos que envía el funcionario del Grupo de Atención al Ciudadano asignado para hacer el seguimiento de las PQRSDF próximas a vencerse.

- Al presentarse una PQRSDF retornada al Grupo de Atención al Ciudadano por parte del responsable asignado para responder la misma, debe argumentar de forma concreta por medio de la Plataforma SISG, la causa de la devolución.

- Si alguna dependencia debe retornar una PQRSDF a la Oficina de Atención al Ciudadano, no la puede retornar vencida.

# RECOMENDACIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Todas las PQRSDF que ingresen por correo electrónico, se deben direccionar a la Oficina de Gestión Documental para que sean radicadas por medio de la Plataforma Sistema Integrado de Servicios y Gestión – SISG.

- Todas las PQRSDF deben radicarse por medio de la Plataforma SISG, ya que es el canal oficial de la Entidad.